

Bijlage 12 Programma van Eisen

Aan alle onderstaande functionele eisen in dit hoofdstuk dient zonder voorbehoud voldaan te worden. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met deze eisen. Uitgangspunt is de Handreiking Kwaliteit Energieloketten VNG

Algemene Eisen

Nummer	Omschrijving
AE-1	SROI eis De Aanbestedende Dienst hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. De Aanbestedende Dienst heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom / waarde aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage 13 vindt u de toelichting van de werkwijze.
AE-2	Privacy, beleid rond beveiliging, toegankelijkheid, archivering en beheer van overheidswebsites De aanbieder zorgt ervoor dat het digitale loket voldoet aan het geldende technisch website beleid van de samenwerkende H2O gemeenten (Hattem, Heerde, Oldebroek) (Bijlage 14) en stemt in met de Verwerkersovereenkomst die daarin wordt genoemd. De aanbieder implementeert, in samenspraak met de eigen ICT-leverancier, de maatregelen uit de risico-analyse informatiebeveiliging (Bijlage 15).

Materie Eisen

Nummer	Omschrijving
ME-1	Inhoud loket - De inhoud waar het loket over kan informeren c.q. adviseren dient om de genoemde doelgroepen vanaf prille bewustwordingsfase tot en met de uiteindelijke fase van daadwerkelijke uitvoering van maatregelen te ondersteunen. - Ten behoeve van eenduidigheid in informatie kan verwezen worden naar of gebruik gemaakt worden van de inhoud van (de modules van) het landelijk digitaal platform (www.verbeterjehuis.nl, nl.urbangreenbluegrids.com, etc.). - Het duurzaamheidsloket biedt actuele algemene informatie, inclusief informatie over kosten, inzake de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die je als inzake de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die je als bewoner kunt treffen in de woning. - Het duurzaamheidsloket biedt actuele informatie over no-regret maatregelen, streefwaarden en standaarden en helpt bewoners bij een no-regret stappenplan op maat naar een aardgasvrije en optioneel een energie neutrale woning. Deze informatie sluit aan bij de keuzes en aanpak in de lokale Transitievisie Warmte en de uitvoeringsplannen voor aardgasvrij c.q. fossielonafhankelijk. - Het duurzaamheidsloket biedt informatie over en een subsidiecheck om bewoners te wijzen op relevante landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen. - Het duurzaamheidsloket biedt een doorverwijzing naar (gekwificeerde) bedrijven met reviews van woningeigenaren. - Het duurzaamheidsloket biedt onafhankelijke informatie over financieringsmogelijkheden en aanbieders van financieringsmogelijkheden. - Het duurzaamheidsloket biedt – in nauw overleg en afstemming met de gemeente – actuele informatie over de Transitievisie Warmte, klimaatadaptatieplannen, de wijkuitvoeringsplannen (en indien van toepassing de proeftuinen aardgasvrij). - Het duurzaamheidsloket biedt informatie over lokale/regionale energiecoöperaties en/of andere initiatieven waar bewoners gebruik van kunnen maken en/of bij aan kunnen sluiten. - Het duurzaamheidsloket biedt (lokale) voorbeelden van bewoners die hun woning en tuin reeds hebben verduurzaamd. - Het duurzaamheidsloket heeft inzicht in relevant nieuws, campagnes en of specifieke regelingen van rijksoverheid, decentrale overheden en netwerkbeheerders
ME-2	Bereikbaarheid en contact: - De website is operationeel per 1 januari 2023 - De bereikbaarheid en contactmogelijkheden van het duurzaamheidsloket dienen aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de genoemde doelgroepen én bij de ambitie van de Opdrachtgever wat betreft aantallen woningen en de tijdsperiode waarin die verduurzaamd en/of aardgasvrij moeten worden. - Het duurzaamheidsloket biedt ondersteuning/persoonlijk advies aan bewoners via mail, telefoon en optioneel via andere sociale media en/of op een fysieke locatie. - Het duurzaamheidsloket en de Opdrachtgever streven naar een reactietermijn van maximaal drie werkdagen. Het duurzaamheidsloket treft maatregelen voor de situaties waarin de reactietermijnen niet kunnen worden gehaald, bij bijzondere drukte, afwezigheid en andere onvoorspelbare situaties. - Het duurzaamheidsloket maakt afspraken met de Opdrachtgever over openingstijden tijdens kantooruren.
ME-3	‘Nabijheid’ Het is voor de inwoners duidelijk dat het loket een lokaal/gemeentelijk loket is en dat deze aansluit bij lokale duurzaamheidsbeleid en campagnes.

Eisen met betrekking tot Informatie en Communicatie

Nummer	Omschrijving
ICE-1	Communicatie & Marketing: - Het duurzaamheidsloket werkt vanuit een proactieve houding aan bewustwording, informeren en ondersteunen van de genoemde doelgroepen in hun 'klantreis' naar een duurzame energiezuinige woning/tuin. - Het duurzaamheidsloket werkt - naast met beleidsafdelingen - nauw samen met de gemeentelijke afdeling communicatie en maakt goede afspraken over rol- en taakverdeling, aanpak, inhoud, planning, etc. aangaande communicatieactiviteiten richting de verschillende doelgroepen. - Het duurzaamheidsloket zorgt voor zichtbaarheid bij de verschillende doelgroepen, zodat zij het duurzaamheidsloket weten te vinden. - Het duurzaamheidsloket zorgt voor een communicatiekalender waarin in ieder geval de activiteiten in staan vermeld die door het duurzaamheidsloket zelf worden georganiseerd. - Het duurzaamheidsloket zorgt voor implementatie van landelijke communicatie-uitingen in lokale/regionale communicatieplanningen van het duurzaamheidsloket of de gemeente mits zij vroegtijdig door partijen zoals BZK, EZK, RVO, Milieu Centraal en Ons Water worden betrokken bij de inrichting en planning van landelijke energiebesparingscampagnes. - Het duurzaamheidsloket zet rekening houdend met de eisen onder AE-2 (extra) online marketing in via social en digitale media voor haar eigen activiteiten en / of voor de gemeente. - Het duurzaamheidsloket benadert bewoners proactief (bv voor informatieavonden). - Acties van het duurzaamheidsloket en (andere) acties binnen de gemeente worden zoveel mogelijk met elkaar afgestemd, zoals informatieavonden en campagnes - Het duurzaamheidsloket stimuleert bewoners eventueel actief (eventueel geautomatiseerd) in alle fasen van hun klantreis, bijvoorbeeld met herinneringen gekoppeld aan het persoonlijke stappenplan van de bewoner. - Het digitale platform van het duurzaamheidsloket wordt wat betreft 'look and feel' vormgegeven conform de huisstijl van de gemeentelijke duurzaamheidscampagnes (zie ME-3)
ICE-2	Monitoring - Het duurzaamheidsloket meet doorlopend de klanttevredenheid (respons tijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.) - Monitoring van aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten: zowel op fysieke locaties als online (o.a. bouncepercentage en gemiddelde bezoekduur), waar mogelijk op het niveau van postcode en huisnummer. - Monitoring van de klantreis van bezoekers van die stappen waar het loket ondersteuning bij biedt, bijvoorbeeld het totaal aantal aangevraagde offertes indien er offertebegeleiding wordt geboden. - Het duurzaamheidsloket rapporteert aan de Opdrachtgever per periode belangrijke statistieken van het duurzaamheidsloket bijvoorbeeld website bezoekers en offerteaanvragen.

Eisen met betrekking tot Transparantie en Kwaliteitsborging

Nummer	Omschrijving
TKE-1	Transparantie en kwaliteitsborging Transparantie en kwaliteitsborging dient erop gericht te zijn om duidelijkheid aan bezoekers van de duurzaamheidsloketten te bieden over waar het duurzaamheidsloket voor is, hoe en met wie het werkt en welke mate van (professioneel) advies gegeven kan worden (van bijvoorbeeld vrijwillig tuin/energieambassadeur tot gecertificeerd energie-, subsidie-, bouw-, tuin- of financieel adviseur). - het duurzaamheidsloket is herkenbaar als een loket dat werkt in opdracht van de gemeente(n) - het duurzaamheidsloket en de Opdrachtgever maken afspraken welke rol het duurzaamheidsloket kan hebben in wijkuitvoeringsplannen en eventuele proeftuinen aardgasvrij, en het duurzaamheidsloket informeert haar klanten over deze rol.
TKE-2	Kwaliteit en professionaliteit - Het duurzaamheidsloket en de Opdrachtgever maken afspraken over de mate van het professionele karakter, de daarvoor benodigde kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers en de benodigde bewijzen zoals gevolgde trainingen en of certificaten. - Het duurzaamheidsloket en De Opdrachtgever maken afspraken over verbetering of in stand houden van de kennis en kwaliteit van de medewerkers (verdieping, verbreding, actualiteit) zowel op inhoud als op communicatie/adviesvaardigheden. - Het duurzaamheidsloket neemt deel aan een netwerk van duurzaamheidsloketten ten behoeve van kennisdeling en kwaliteitsborging. - Het duurzaamheidsloket is innovatief en draagt proactief bij aan het uitdragen van deze innovaties.
TKE-3	Klachtenprocedure Het duurzaamheidsloket heeft een klachtenprocedure, zowel aangaande het proces c.q. contact tussen loket en de uiteindelijke doelgroep (eventueel via tussenpersonen c.q. onderaannemers) als aangaande isolatie-, bouwfysische en installatietechnische zaken. Resultaat hiervan wordt periodiek aan Opdrachtgever gerapporteerd.
TKE-4	Transparantie, neutraliteit, geen belangenverstrengeling Het duurzaamheidsloket wordt in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en of gestuurd door eventuele samenwerkingspartners, en het is transparant over

	hoe met eventuele partners wordt samengewerkt (i.e. transparantie over het verdienmodel).
TKE-5	Borging rechtmatigheid Het duurzaamheidsloket is transparant in het organiseren van aanbesteding en selectieproces van (extern in te schakelen) uitvoerende aanbieders/partijen op lokaal, regionaal en evt boven regionaal niveau, onder andere in verband met het doorleggen van de verantwoordelijkheid van aanbestedingsplichten van de gemeente(n).
TKE-6	Kwaliteitscontroles De Opdrachtnemer (in samenwerking met Opdrachtgever) zorgt voor regelmatige kwaliteitscontroles/steekproeven op proces isolatie-, bouwfysische, water-, ecologische- en installatietechnische zaken bij gegeven adviezen en inkoopacties etc. Resultaat hiervan wordt periodiek aan Opdrachtgever gerapporteerd.
TKE-7	Tussentijdse evaluatie - De afspraken over openingstijden (zie ME-2) worden regelmatig geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en indien nodig aangepast - Het duurzaamheidsloket en de Opdrachtgever evalueren halfjaarlijks de rol, werking en effectiviteit van het duurzaamheidsloket.
TKE-8	Schades advies en uitvoering Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden heldere en duidelijke afspraken gemaakt over o.a. verantwoordelijkheid bij eventuele schade door gegeven adviezen en uitvoering van maatregelen. Bij de selectie van uitvoerende partijen wordt o.a. gekeken naar lidmaatschap van betreffende brancheorganisaties, geschillencommissies, etc.

Eisen met betrekking tot Personeel

Nummer	Omschrijving
PE-1	Nederlandse taal De medewerkers van het duurzaamheidsloket die in direct contact komen met de uiteindelijke doelgroep(en), beheersen de Nederlandse taal goed, in woord en geschrift. Daarnaast is goede beheersing van de Engelse taal, in woord en geschrift, een pré. Tot de medewerkers rekenen wij iedereen die onder een overeenkomst namens het loket werkzaam is.
PE-2	Goede Gespreksvaardigheid Medewerkers van het duurzaamheidsloket die in direct contact komen met de uiteindelijke doelgroep(en), beschikken over goede gespreksvaardigheden ten behoeve van contact met klanten. Zij kunnen met verschillende mensen omgaan en blijven te allen tijde professioneel.
PE-3	Kennis van de medewerkers - Het kennisniveau van medewerkers is dusdanig geborgd dat medewerkers de meeste vragen persoonlijk kunnen beantwoorden. Dit ondersteunt het actieve karakter van een duurzaamheidsloket, naast de informatie/functionaliteiten die eventueel online/door gebruik van doorverwijzing naar andere bronnen wordt vormgegeven. De basiskennis die verondersteld wordt is minimaal gelijk aan het niveau dat te vinden is op het landelijk digitaal platform. - Medewerkers hebben kennis van alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en de impact ervan op gezond en veilig wonen. - Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen. - Medewerkers hebben kennis van ontwikkelingen en mogelijkheden in het (soort) aanbod in de markt. - Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale financieringsinstrumenten. - Medewerkers hebben kennis van De transitievisie warmte en uitvoeringsplannen van de gemeente. - Medewerkers hebben eventueel ook kennis over aanpalende thema's zoals funderingsproblematiek, grondwateroverlast, bodemdaling en sociale veiligheid - Medewerkers kunnen bewoners met algemene en specifieke vragen ondersteunen op alle inhoudelijke onderwerpen, passend bij de afgesproken rol en professionele karakter. - Medewerkers kennen de gemeente(n) en zijn in staat om passend bij de lokale context en tevens met een brede blik te adviseren. - De inhoudelijke vakbekwaamheid van de in te zetten professionals/energieadviseurs en het up-to-date houden van hun kennis moet bewezen zijn geborgd. - Binnen het adviseursteam dien te allen tijde kennis en ervaring aanwezig zijn (obv NTA 8800-certificering) om formeel invulling te kunnen geven aan verzoeken om een EnergiePrestatieAdvies (EPA).

Financiële eisen

Nummer	Omschrijving
FE-1	Offerte De in uw Offerte gehanteerde prijzen en/of tarieven zijn in Euro's excl. btw.
FE-2	Indexatie van tarieven: Inschrijver gaat akkoord met het feit dat de prijzen vastliggen voor 2 jaar d.w.z. vanaf 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. De prijs kan daarna (in geval van verlenging) maximaal eenmaal per 2 jaar per 1 januari van ieder jaar worden verhoogd of verlaagd, voor het eerst per 1 januari 2025. Hierbij geldt de inflatiecorrectie volgens het CBS.

FE-3	Facturatie U stemt in met de volgende factureringswijze (na acceptatie van de geleverde prestaties/diensten) voor het duurzaamheidsloket: - 40% van overeengekomen jaarkosten bij aanvang van het kalenderjaar, 40% vlak na de zomer en 20% bij afronding van het kalenderjaar. Facturering verloopt via de gemeente Oldebroek. Uitzondering hierop zijn de aanvullende diensten. Deze geschiedt voor de zeven gemeenten apart.
FE-4	Herstel Bij het geground blijken van een foutieve betaling betaalt opdrachtnemer het betreffende bedrag terug binnen een redelijke termijn. Ditzelfde geldt voor opdrachtgever.